

Алгоритм поведения потребителя при обнаружении в товаре недостатка. Коротко о важном.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки,
- на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены,
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены,
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом,
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Важно: в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Помним: продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести **экспертизу товара за свой счет**. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные Законом требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному

предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст. 18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Порядок действий:

В случае выявления недостатков в товаре, первое, что нужно сделать покупателю – это обратиться к продавцу.

Если договориться о возврате товара в устной форме не удалось, то необходимо предъявить письменную претензию продавцу. Претензия - официальный документ (досудебный способ решения спора потребителя и продавца) может быть написана в свободной форме.

В претензии указывается: ФИО составителя, его контактные данные и подпись; наименование магазина; дата совершения покупки; данные о товаре (например, его точное название и серийный номер); причина возврата (нужно перечислить конкретные дефекты, обнаруженные в товаре); требование возврата товара; перечень прилагаемых документов. Составляется в двух экземплярах: один – продавцу, другой потребитель оставляет у себя с визой и датой принятия продавца. Можно также отправить претензию заказным письмом с уведомлением, сохраняя при этом кассовый чек оплаты письма и уведомление.

Если в требованиях потребителя было отказано или сроки удовлетворения требования были нарушены, потребитель имеет право требовать неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований. При отказе удовлетворить требование добровольно, потребитель вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав.